MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Operaciones de Servicios	**Área:**	Área de Monitoreo
Código del Cargo:	3035.XX	**Código del Puesto:**	3035
Categoría	23	**Nombre del Puesto:**	Jefe de Área 2 T.I.
Nombre del Cargo:	Jefatura de Monitoreo	**Reporta a:**	Jefe División Operaciones de Servicios
Objetivo del Cargo:	Jefatura encargada de velar por el monitoreo de la plataforma tecnológica y la operación, de acuerdo a las pautas establecidas y acorde a los requerimientos de la Institución, de tal forma que permita proteger los niveles acordados de capacidad, desempeño y de disponibilidad.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar proyectos mediante equipos de trabajo interdisciplinarios.
			2	Brindar apoyo y asesoría técnica a superiores y personas involucradas en los proyectos y/o en el establecimiento de nuevos servicios de negocio y de TI.
			3	Velar porque se mantenga una adecuada y actualizada documentación, así como gestionar la solución a los problemas de asignación y restricción de recursos.
			4	Controlar y evaluar las estrategias, métodos y procedimientos de trabajo, con el fin de proponer ajustes para lograr mayores niveles de eficiencia y eficacia en el proyecto o dependencia asignada.
			5	Proponer mejoras en aspectos de procedimientos o normativas asociadas a su ámbito de acción.
			6	Gestionar las iniciativas estratégicas del PETI que le sean asignadas, reportando los resultados obtenidos según la periodicidad definida.
			7	Elaborar el Plan Anual Operativo y formular el presupuesto de su dependencia y dar seguimiento a su debida ejecución, reportando los resultados obtenidos según la periodicidad definida.
			8	Gestionar las iniciativas estratégicas del PETI que le sean asignadas, reportando los resultados obtenidos según la periodicidad definida.
			9	Elaborar el Plan Anual Operativo del Área a cargo y dar seguimiento a su debida ejecución, reportando los resultados obtenidos según la periodicidad definida.
			10	Administrar el personal de la dependencia, participando activamente en el reclutamiento y selección del personal, la definición de planes de formación, la gestión de planes de sucesión para personal clave y evaluando el desempeño de los funcionarios.
			11	Coordinar las tareas de entrenamiento a usuarios que le sean asignadas, conformar equipos de trabajo y balancear la asignación de responsabilidades, llevar el control y seguimiento de minutas, cronogramas de trabajo del personal a su cargo. Velar por la asignación de recursos y la participación del personal a cargo en los proyectos de TI que sea asignado.
			12	Actuar como dueño de servicios de TI en su ámbito de responsabilidad, velando por la entrega y el seguimiento de los niveles de servicio acordados con los clientes.
			13	Revisar, actualizar y velar por el cumplimiento de documentación y normativa interna de los procesos de TI a su cargo, proponiendo políticas, directrices, indicadores de desempeño y responsabilidades a lo interno de TI, como por parte de áreas de negocio, con base en el marco de referencia vigente.
			14	Evaluar el desempeño de los procesos de TI a cargo, generar informes de los indicadores de desempeño. metas institucionales e informes de gestión de la dependencia.
			15	Velar por la definición, implementación y divulgación de las políticas de gestión de TI, asignando las responsabilidades de TI y negocio; así como velar y dar seguimiento a la implementación de los planes de acción para el tratamiento de riesgos bajo su responsabilidad.
			16	Velar por el cumplimiento de las directrices y recomendaciones emitidas por la Dirección Tecnología de Información y la normativa emitida por los entes reguladores (internos y externos), así como preparar la documentación y respuestas a requisitos de control interno y cumplimiento regulatorio que le sean solicitado.
			17	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES ESPECÍFICAS
			18	Conceptualizar los servicios de TI a cargo y participar del proceso de negociación de los acuerdos de nivel de servicio y de operación (SLA y OLA) asociados.
			19	Aprobar las contrataciones requeridas como parte de la operativa de la dependencia, administrando los contratos que queden bajo su responsabilidad.
			20	Definir planes correctivos para atender desviaciones en el logro de los objetivos del área y los indicadores de desempeño de los procesos bajo su responsabilidad.
			21	Identificar, analizar y evaluar los riesgos tecnológicos, participando de las sesiones de trabajo definidas por la dependencia encargada de la gestión de riesgo operativo institucional.
			22	Asesorar a la dependencia responsable en la definición del modelo de asignación de costos a los servicios de TI.
			23	Definir políticas y procedimientos de operación para una administración efectiva de las herramientas de monitoreo de TI, la recopilación y protección de datos sensitivos, monitoreo de infraestructura y servicios de TI.
			24	Coordinar las actividades para la especificación de los servicios de TI y su configuración en las herramientas de monitoreo. Así como la identificación de las métricas que mejor mida cada uno de los servicios de TI monitoreados.
			25	Gestionar las actividades de monitoreo tanto de la plataforma tecnológica a nivel físico, servicio y canales de negocio, así como eventos relacionados que permita la reconstrucción, revisión y examen de las secuencias en tiempo de las operaciones y las actividades relacionadas con el soporte a esas operaciones.
			26	Velar por el monitoreo de la plataforma tecnológica, canales y servicios de acuerdo a los umbrales establecidos.
			27	Velar que se cumpla con los niveles operativos de servicio para procesamiento de datos programado, protección de datos de salida sensitivos y mantenimiento de la infraestructura.
			28	Contribuir con la coordinación requerida para organizar la programación de trabajos, procesos y tareas en la secuencia más eficiente, maximizando el desempeño y la utilización para cumplir con los requerimientos del negocio.
			29	Definir e implementar procedimientos para monitorear la infraestructura, servicios y canales, así como los eventos relacionados. Contribuyendo a reducir la frecuencia y el impacto de las fallas o de la disminución del desempeño.
			30	Garantizar que en los registros de operación se almacene suficiente información cronológica para permitir la reconstrucción, revisión y análisis de las secuencias de tiempo de las operaciones y de las otras actividades que soportan o que están alrededor de las operaciones.
			31	Realizar el análisis de riesgos de la dependencia.
			32	Favorecer la información necesaria para realizar o facilitar el análisis de causa raíz en caso de incidentes.
			33	Realizar evaluaciones con análisis periódicos del rendimiento de los procesos operativos informáticos que le hayan sido asignados y elaborar informes para la toma de decisiones y actualización de procedimientos y manuales correspondientes.
			34	Realizar informes mensuales sobre los cumplimientos de los SLAs definidos con el negocio, así como los informes de capacidad y desempeño.
			35	Realizar informes de proyecciones de la capacidad actual de la infraestructura, con el fin de informar con tiempo si algún componente requiere aumento de recursos o bien sustitución.

				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			36	Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			37	Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			38	Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			39	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			40	Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			41	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			42	Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			43	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEF
			44	Según el Acuerdo SUGEF 14-17 "Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información", el cual establece los requerimientos mínimos para la gestión de tecnología de información que deben de acatar las entidades supervisadas y reguladas del sistema financiero costarricense y en concordancia con la Ley de Control Interno, Capítulo III, Sección I "Deberes del jerarca y los titulares subordinados", capítulo 12,13 y 14, este puesto es responsable del desarrollo de las actividades y tareas que le asignen velando por un adecuado ejercicio del mismo, debe garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones que le corresponde ejecutar tomando las medidas correctivas en beneficio de la institución. Por el nivel del puesto deberá promover mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno en la gestión que le corresponde realizar. Así mismo, le corresponde evaluar el funcionamiento del área a cargo, tomar medidas para garantizar el cumplimiento de la gestión, asignar funciones y responsabilidades de los funcionarios a cargo y proporcionar los canales adecuados de comunicación para que los procesos se lleven a cabo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable. Debe procurar mantener las operaciones con un nivel de riesgo aceptable.

CODIGO	**REQUISITOS EXIGIBLES**	
	Formación Académica:	Licenciatura en Ingeniería de Sistemas u otra carrera afín relacionada con las funciones del puesto. Preferiblemente con Maestría en un área afín con las funciones específicas del puesto.
	Legales:	Incorporación al Colegio de Profesionales respectivo.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en actividades propias a las descritas.
CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**	

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	**REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES**
	1. Conocimientos de Inglés Técnico a nivel de comprensión y lectura de bibliografía.
	2. Conocimiento de las leyes aplicables al Conglomerado de normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Conglomerado.
	3. Conocimiento en Contratación Administrativa.
	4. Conocimiento en diseño y documentación de aplicaciones y servicios de TI.
	5. Conocimiento en marcos de referencia de Gobierno de TI.
	6. Conocimiento en marcos de referencia de Control y Gestión de TI, con énfasis en conceptos como Capacidad y Desempeño, Gestión de Niveles de Servicio, Control de la
	7. Conocimiento de la Infraestructura Tecnológica del Banco.
	8. Conocimiento de Dirección y Gestión de Proyectos.
	9. Conocimientos de administración de riesgo tecnológico.
	10. Redacción de Informes Ejecutivos y Técnicos.
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: JEFATURAS SOPORTE**			
CODIGO	**Cardinales**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	**Gerenciales**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**Negocio**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	**Soporte**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**Este perfil cuenta con el visto bueno de la GGC, en oficio DIRCH-015-2017 del 04 de enero 2017.** **Se incluyen Funciones de Riesgo las cuales se incorporan a los perfiles con la aprobación de la Gerencia General Corporativa, emitida en el HT-493-GGC-2019, de fecha el 14 de octubre 2019. Referencia: DIRGE-689-2019 / DIRCH-1477-2019.**				